symposion

ITIL in der Öffentlichen Verwaltung

ITIL gilt als Best Practice Empfehlung für IT Service Management. Es beschreibt eine bewährte Methode zur Steuerung der IT-Services und hat sich inzwischen in zahlreichen Unternehmen der Privatwirtschaft als Quasi-Standard durchgesetzt.

Auch in der Öffentlichen Verwaltung entwickelt sich zunehmend ein Bewusstsein für IT Service Management, ITIL wird zu einem Thema für die IT-Strategie. Die IT der Öffentlichen Verwaltung unterliegt allerdings besonderen Einflüssen, wie etwa das regulatorische Umfeld (Gesetze und Verordnungen), Haushalt (Kameralistik), die Dynamik des Leistungsportfolios (z.B. eGovernment), die Steuerung (Controlling). Aus diesen Faktoren erwachsen spezifische Anforderungen, an denen ein IT Service Management nach ITIL sich ausrichten muss.

Das Buch bietet praktische Empfehlungen für die Einführung von IT Service Management nach ITIL. Es unterstützt bei der Implementierung der geplanten Methoden und Richtlinien im täglichen Betrieb.

Acht Erfahrungsberichte bieten einen umfangreichen Einblick an tatsächlich realisierten Projekt-Erfahrungen in der Öffentlichen Verwaltung von Bund, Ländern und Kommunen.

Aus dem Inhalt:

- ITIL und IT Service Management in der Öffentlichen Verwaltung
- Herausforderung ITSM Projekt
- ITIL Implementierung
- Ist-Analyse und Vision
- Maßnahmen und Umsetzung
- Steuerung und Verbesserung
- Acht Erfahrungsberichte aus der Praxis

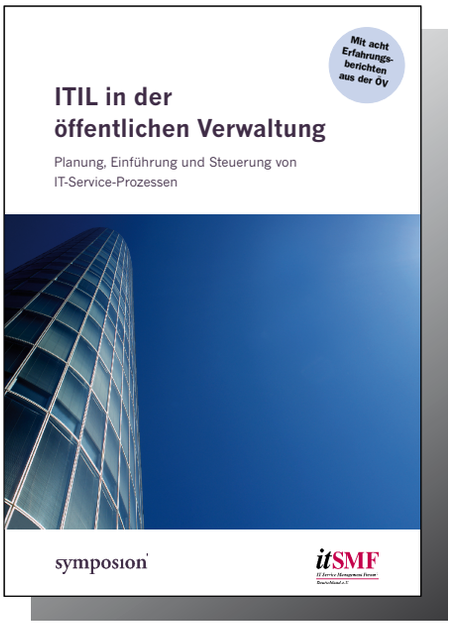
Autoren sind die Mitglieder des Arbeitskreis »ITIL in der Öffentlichen Verwaltung« des *it*SMF, die professionell IT Service Management in der ÖV realisieren.

Zielgruppen:

Das Buch wendet sich an Führungskräfte und Projektleiter aus der IT, an Führungskräfte aus Politik und Verwaltung, Verantwortliche bei IT-Dienstleistern, Kompetenz- und Fachzentren sowie externe Dienstleister und Berater.

Über den Herausgeber:

Das Information Technology Service Management Forum (*it*SMF) ist die weltweit einzige unabhängige und international anerkannte Organisation für IT Service Management. Der *it*SMF Deutschland e.V. bietet eine Plattform zum Wissens- und Erfahrungsaustausch für Einzelpersonen, Unternehmen, Hersteller und Gesellschaften in Deutschland. Zu den Zielen des Vereins gehören insbesondere die Verbesserung und Weiterentwicklung des De-facto-Standards ITIL (Information Technology Infrastructure Library), um Unternehmen die Anwendung und Umsetzung eines professionellen IT Service Managements zu ermöglichen. Im Februar 2006 wurde der Arbeitskreis »ITIL für die Öffentliche Verwaltung« in Deutschland gegründet.



ITIL in der Öffentlichen Verwaltung
Planung, Einführung und Steuerung von IT-Service-Prozessen
*Herausgeber: it*SMF
Hardcover, 266 Seiten
ISBN: 978-3-939707-16-5
Symposion Publishing Düsseldorf

in Vorbereitung, Erscheinungstermin Dezember 2007

Über Symposion

Symposion ist ein Fachverlag für Management-Wissen und veröffentlicht Bücher, Studien und digitale Fachbibliotheken.
Zu jeder Publikation gibt es einen informativen Begleitdienst im Internet.

www.symposion.de

Fax-Bestellformular
Bitte ausfüllen und faxen an

symposion

Symposion Publishing GmbH
Werdener Straße 4
40227 Düsseldorf
Tel. 02 11/8 66 93 0

Fax Nr. 02 11/8 66 93 23

Ich bestelle zur frühestmöglichen Lieferung (Buch erscheint Dezember 2007):

__ Exemplar(e) des Buchs

ITIL in der Öffentlichen Verwaltung
Planung, Einführung und Steuerung von IT-Service-Prozessen
☐ zum Preis von 33,– EUR (pro Stück, inkl. MwSt. und Versandkosten)

Lieferadresse: _____

_____

_____

_____

_____

_____ _____

Datum Unterschrift